

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	由比ガ浜地下駐車場
指定管理者	神奈川県道路公社
指定期間	H21.4.1 ～ H26.3.31
施設所管課	道路管理課 ()

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p>< 1 管理運営等の状況 > 当期は、設備点検や清掃等については計画どおり実施している。特に、場内にサーファーが持ち込む砂の除去については清掃会社を通じて徹底しているほか、職員において飛砂防止の取り組みを行っている。このことから、施設の延命化に繋がる維持管理が行われており利用者からも評価を得ている。また、パーク&ライドの取り組みについては、鎌倉の旬の情報提供や外国人向けパンフレットの配布、繁忙期における対応人員を増員するなどの取り組みを通じてパーク&ライドを推進しており、交通渋滞緩和に寄与していることから、B評価とした。</p> <p>< 2 収支状況 > 当期は、計画に比べて支出を抑え、上半期収支計画支出額対比で0%であり、経営努力、経費節減に努めていることから、B評価とした。</p> <p>< 3 利用状況 > 鎌倉エフエム放送圏による日々の施設利用案内、インターネットによるリアルタイムの満車・空車情報の配信サービスなど、広報活動に積極的に取り組んだ結果、利用者数が対前年同期比で99.9%と概ね同比率となったことから、B評価とした。広報PRの更なる取り組みを指導した。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 該当なし（年1回実施（上半期））</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 該当なし</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 該当なし。事故防止のため、密な巡回パトロールを実施している。</p> <p>< 今後の方針等 > 平成26年度以降は新たな指定管理者が指定管理業務を行うため、該当なし。</p>
--

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 （指定管理業務）	法令等の遵守・環境への配慮 ○道路付属施設自動車駐車場を管理する者として法令遵守に努める。 ○個人情報の保護に努め、各種データの保管の安全体制を確立する。 ○環境に配慮し、アイドリングストップ等の対策で、CO2排出抑制に取り組む。 ○サービスや使用する物品は、極力環境負荷の低減に考慮する。 ○ゴミ削減に取り組む。	○指定管理者として県条例に基づき、公正に管理運営を行っている。 ○責任者明確体制により厳格に管理を実施している。 ○職員の声掛け等によるアイドリングストップの推進に加え、場内の一酸化炭素濃度の低減を実施し、換気設備の省エネ管理を実施している。 ○県及び鎌倉市のグリーン購入基本方針に則り業務を実施している。 ○ゴミ持ち帰りを働きかけ、削減を実施している。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	<p>施設の管理</p> <p>○法令等に基づく、適切な保守点検を実施する。</p> <p>○当駐車場は、由比ガ浜海岸に隣接する地下施設であることから、飛砂及び塩害対策を踏まえた清掃を行う。</p>	<p>○法令点検の確実な実施、機器メーカーによる点検実施を通じて、機器施設の延命化と安全な管理運営を実施している。</p> <p>○清掃専門業者による機械清掃実施、機械室や倉庫等の清掃の実施により、塩分が場内に漂わないよう配慮した維持管理を行っている。</p> <p>○職員が車路等の砂取りを随時実施しており、清潔な場内環境美化に努めている。</p>
3 (指定管理業務)	<p>駐車場の適切な運営</p> <p>○鎌倉市内の交通混雑の緩和のため「パーク&ライド」を推進する。</p> <p>○駐車場利用者及び車両等の安全を確保するため、監視・巡回の厳格実施による安全の確保に努める。</p> <p>○親切、丁寧で誠意ある対応を実施する。</p>	<p>○鎌倉を最大限楽しんでもらえるように、その時々々の旬な情報提供や外国人向けパンフレットを配布するなど、工夫を凝らしてパーク&ライドの推進に取り組んでいる。</p> <p>○フルタイムで機械監視を行うとともに、お客様の視界に職員がいることで、安心感を与えると同時に犯罪抑止に繋がるという観点で、職員の巡回を適宜実施している。</p> <p>お客様に対しては、「おもてなし」の心をもって、丁寧に対応しており、利用者サービスの向上に努めている。</p>
4 (自主事業)	<p>利用者ニーズの把握と反映</p> <p>○日常の管理を通じて得た利用者ニーズの把握、有効で便利な情報提供や親切で丁寧な対応並びに快適な利用に向けて、利用者サービスの向上に努める。</p> <p>○外国のお客様への配慮に努める。</p>	<p>○「足洗い場、シャワーの設置」、「無料ロッカー・キーボックスの提供」、「無料貸出自転車サービス」、「花火大会や大晦日の営業時間延長」、「飲料自販機、アイス自販機の設置」、「医療品の提供」等、様々なアイデアによるサービスを継続して実施している。利用者からの満足度も得られている。</p> <p>○外国語パンフレットの配備や、外国語による場内掲示を実施、職員による英語対応を通じて、外国人も含め、利用者サービスの向上に努めている。</p>
5 (自主事業)	<p>駐車場の利用促進</p> <p>○駐車場の効用を高め、利用促進を行う広報・PR活動の充実を図る。</p> <p>○広範囲の利用者に対しては、公社及び首都高速道路(株)作成のドライブマップへの広告掲載を行う。</p>	<p>○「雑誌 るるぶ全国版への掲載」、「サーフィン雑誌への広告掲載」、「インターネット満空情報提供」、「鎌倉エフエム放送による生CM等を毎日実施」等を様々な広報活動に取り組んでおり、利用者増に繋がる一定の成果を上げている。</p> <p>○公社独自の「ドライブマップ」を作成し、首都高速道路や、関東圏の道路公社施設等で配布を行い、広報PRに努めている。</p>

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月8日	11月19日	○	○	○	無	
11月	12月10日	12月19日	○	○	○	無	
12月	1月10日	1月20日	○	○	○	無	
1月	2月10日	2月20日	○	○	○	無	
2月	3月7日	3月20日	○	○	○	無	
3月	4月8日	4月18日	○	○	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 B

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
 B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
 C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
 D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計		うち納付金	
募集時の県積算額 (参考)					0			0
年度計画	前年度	62,291	0	0	62,291	58,026	0	4,265
	上半期	31,442			31,442	25,916		5,526
	下半期	30,849			30,849	32,110		▲ 1,261
	今年度	62,271	0	0	62,271	59,682	0	2,589
	上半期	31,128			31,128	29,504		1,624
	下半期	31,143			31,143	30,178		965
通年実績	上半期合計	31,128			31,128	29,373		1,755
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② ▲ 0.4%	③	5.9%
	10月	5,188			5,188	4,611		577
	11月	5,188			5,188	3,617		1,571
	12月	5,188			5,188	6,251		▲ 1,063
	1月	5,188			5,188	3,665		1,523
	2月	5,188			5,188	2,671		2,517
	3月	5,203			5,203	9,363		▲ 4,160
	下半期合計	31,143	0	0	31,143	30,178	0	965
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② 0.0%	③	3.2%
通年合計	62,271	0	0	62,271	59,551	0	2,720	
対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② ▲ 0.2%	③	4.6%	
参考	前年度 下半期実績合計	30,849			30,849	30,849		0
	対前年度 下半期実績比				1.0%	-2.2%		

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	該当なし
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	×	×	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：施設の更新・修繕に関するもの

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期	2,699	由比ガ浜地下駐車場 換気設備改修 1式
合計	2,699	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 B

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

入所施設等定員がある場合、定員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
10月	4,334 台	4,234 台	102.4 %
11月	2,950 台	3,134 台	94.1 %
12月	3,179 台	2,819 台	112.8 %
1月	5,312 台	5,157 台	103.0 %
2月	1,536 台	2,772 台	55.4 %
3月	3,828 台	3,051 台	125.5 %
合計	21,139 台	21,167 台	99.9 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
下半期計	21,139 台	21,167 台	台	① %	② 99.9 %
上半期計	41,870 台	40,165 台	台	① %	② 104.3 %
合計	63,009 台	61,332 台	0 台	① %	② 102.8 %

※目標値の設定の有無

設定していない

期間	通年	その他の場合の期間
基準	前年度数値	その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)				
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	×	×	該当なし

<参考>

施設の最大利用可能人数

							合計
定員(1日あたりの延べ人数)							0
年間利用可能日数							
最大人数	0	0	0	0	0	0	0
半期	0	0	0	0	0	0	0

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 -

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

- A：80%以上
- B：60%以上～80%未満
- C：40%以上～60%未満
- D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上
- ：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果						0	0 ()
[参考] 上半期結果	93	141	119	37	19	409	234 (58.0%)

※今年度の実施予定

上半期 1 回

下半期 0 回

その他

※配布・回収件数

配布 229 件

回収 109 件

回収率 47.6% %

※実施方法

利用者等に配布

リストから選択

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 B

(評価の目安)

- A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。
- B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。
- C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。
- D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

下半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数 下段：報告件数のうち所管課受付分	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	9 (0)	9 (0)
[参考] 上半期結果	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	28 (0)	28 (0)

苦情・要望等への対応

該当なし

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応		
事業内容		
その他		

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

6 事故・不祥事等

評価

A

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		